

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 15/2015

Estratto del processo verbale della seduta n. 5 del 13 luglio 2015

Oggetto: Definizione della controversia [REDACTED] e / Vodafone
Omnitel Bv

Presiede il Presidente Giovanni Marzini

Sono presenti:

il Vice Presidente Alessandro Tesini

il componente Paolo Santin

Verbalizza Gabriella Di Blas

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio Regionale del Friuli Venezia Giulia e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 10 luglio 2009 a Otranto, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA la Delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA l'istanza di [REDACTED], presentata in data 20/10/2014 prot. 0008056/A dd. 20/10/2014 nei confronti della Società Vodafone Omnitel BV (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione di Parte Istante

L'Istante, titolare fino al giorno 22/08/2014 dell'utenza telefonica [REDACTED] dichiarava di essere intestataria di un contratto "Vodafone Mobile Internet Data Pack", piano telefonico, con convenzione Bofrost, a 10,00 €. al mese che prevedeva traffico internet illimitato nazionale con limitazione di velocità a 64 Kps al raggiungimento di 2 GB/bimestre senza nessun costo aggiuntivo di navigazione.

Parte Istante contestava in primis la fattura AE09260920 dd. 08/07/2014 per €. 2.441,90 di cui provvedeva a saldare solo l'importo dovuto di €. 121,28 così come stabilito a contratto contestandone la restante parte pari ad €. 2.219,39 poiché relativa ad addebiti di connessione dati effettuata tramite APN mai attivata né richiesta; [REDACTED] contestava inoltre la fattura AE15239946 dd. 06/11/2014 per €. 111,10 che risultava essere completamente illegittima poiché relativa al periodo successivo al recesso contrattuale effettuato dalla Medesima in data 22/08/2014.

Parte Istante lamentava inoltre di non aver mai ricevuto risposta ai plurimi reclami inoltrati al Gestore; a fronte di un tanto, esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo (cfr. istanza UG 899/14), la Medesima chiedeva a codesto Co.Re.Com. tramite istanza GU14 di cui in atti, lo storno parziale delle fatture insolute, il ricalcolo corretto delle fatture già saldate in precedenza nonché un giusto indennizzo per il disagio patito e per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Vodafone Omnitel BV, in primo grado ed in sede di udienza di conciliazione (cfr. verbale dd. 20/10/2014 prot. 0008039/P) proponeva a chiusura bonaria della vertenza lo storno parziale di €. 1.141,00 a fronte del saldo di €. 1.179,56 a carico di controparte; l'Utente non accettava la proposta pertanto il tentativo obbligatorio di conciliazione di chiudeva con esito negativo.

In secondo grado, il Gestore riteneva di non costituirsi e non presenziava alla relativa udienza di discussione dd. 14/05/2015, in tale sede l'Utente insisteva per l'accoglimento delle richieste di cui all'Istanza in atti (cfr. verbale dd. 14/05/2015 prot. 0006335/P).

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla Parte Istante possono essere accolte come di seguito precisato.

Per la risoluzione della fattispecie in esame, dal punto di vista procedurale, occorre citare, in tema di onere della prova **l'articolo 2697 c.c.** che afferma quanto segue: *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Chi eccepisce l'inefficacia di tali fatti ovvero eccepisce che il diritto si è modificato o estinto deve provare i fatti su cui l'eccezione si fonda"*; in altre parole, come da costante interpretazione giurisprudenziale, il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, sarà quest'ultima a dover fornire prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avenuto adempimento (cfr. Cass. S.U. n. 13533/2001).

Sul tema si è espressa anche l'**AGCOM** che, nella delibera **n. 1/11/CIR** ribadisce come il creditore, nel caso in cui venisse dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, oltre a provare la fonte

del rapporto alla base della controversia, si possa limitare alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario graverebbe sul debitore.

Riguardo a quanto sopra è inoltre opportuno citare l'**art. 1218 c.c.** secondo il quale, in tema di obbligazioni in generale: *"Il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile"*, alla luce della disposizione in oggetto, l'**AGCOM**, nelle **"Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"** approvate con la Delibera n. 276/13/CONS dd. 11/04/2013, all'art. III.4.2 chiarisce quanto segue: *"A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice Civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 c.c., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Varrà anche la regola sulla responsabilità per fatto degli ausiliari, art. 1228 c.c., secondo cui, salva la diversa volontà delle parti, il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro. Questo impedirà all'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale di sottrarsi alla proprie responsabilità, per esempio addebitando il ritardo nella riparazione di un guasto al comportamento dei tecnici incaricati [...]".*

Appare inoltre necessario citare l'**art. 115 c.p.c.** così come modificato dalla L. 69/2009, applicabile in base al principio di analogia anche ai procedimenti di definizione delle controversie di competenza dei Co.Re.Com., che stabilisce quanto segue: *"Salvi i casi previsti dalla legge, il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte costituita. Il giudice può tuttavia, senza bisogno di prova, porre a fondamento della decisione le nozioni di fatto che rientrano nella comune esperienza"*; secondo la ratio di tale disposizione, devono essere ritenuti provati, accanto ai fatti notori, anche quelli che non sono stati specificamente contestati dalla controparte né direttamente né indirettamente, sul punto, come noto, la giurisprudenza di legittimità e merito è consolidata nel ritenere che, per il principio di valutazione della prova, dal comportamento delle parti possano trarsi argomenti di prova e che, per il principio di non contestazione, in materia di diritti disponibili, i fatti non contestati da controparte non abbiano bisogno di prova alcuna (cfr. Cass. Civile sez. I 19 novembre 2012 n. 20235 – Tribunale di Roma 5 luglio 2012).

Pertanto, ai sensi del **combinato disposto degli articoli 1218 c.c., 2697 c.c. e 115 c.p.c. ed in linea con l'orientamento espresso dall'AGCOM**, si evince che in capo al creditore della prestazione, l'Utente nel caso di specie, sia previsto soltanto l'onere di fornire la prova della fonte negoziale o legale da cui sorge la propria pretesa giuridica e dall'onere della mera deduzione dell'inadempimento di controparte debitrice, il Gestore, tenuta quest'ultima a provare l'esatto adempimento dell'obbligazione.

Ebbene, passando all'analisi della fattispecie concreta, si evince come Parte Istante abbia pienamente assolto l'onere imposto dall'art. 2697 c.c., avendo la Stessa sia allegato all'istanza

in atti tutta la documentazione in Suo possesso necessaria all'istruzione della vertenza, sia partecipando attivamente alla relativa udienza di discussione; al contrario Vodafone risulta essere inadempiente avendo la Stessa disatteso, ogni onere imposto dalla normativa vigente.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore di Parte Istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro **100,00** (cento/00).

Alla luce di quanto esposto sopra, il CO.RE.COM. FVG

DELIBERA

1. L'accoglimento in toto dell'istanza di [REDACTED] per i motivi di cui in narrativa;
2. La Società Vodafone Omnitel BV è condannata allo storno totale dell'insoluto pendente in capo a Parte Istante con chiusura, in esenzione spese, della relativa posizione contrattuale come da richiesta di recesso inoltrata da [REDACTED] al Gestore già in data 22/08/2014; nonché al ricalcolo e rimborso parziale di ogni fattura già saldata dalla Medesima per la parte relativa alla voce computata illegittimamente "traffico servizi dati rete mobile". La società Vodafone Omnitel BV è inoltre condannata al versamento in favore di Controparte di una somma pari ad **€. 300,00** (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami; le somme de quo dovranno venire aumentate degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino a saldo effettivo.
3. La Società convenuta è tenuta a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. È fatta salva la possibilità per l'Utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore
Gabriella DI BLAS

Il Presidente
Giovanni MARZINI